

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Készítette: Kunosné Dr. Balatoni Magdolna
Kiadás időpontja: 2024. október 7.
Jóváhagyta: Ivanics Lajos
Módosíthatja: ügyvezető

Következő
felülvizsgálat
időpontja: jogszabályi változás esetén

A SZABÁLYZAT ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓI

Szabályzat neve:	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT		
A gazdálkodó szervezet megnevezése:	IVANICS CSOPORT		
Elrendelő (kiadmányozó) terület:	Központi igazgatás		
Elrendelés (kiadmányozás) időpontja:	2024. október 7.		
Hatálybalépés időpontja:	2024. október 7.		
Érvényesség:	visszavonásig		
Mellékletek száma:	4 db		
Készítő:	Kunosné Dr. Balatoni Magdolna		
Ügyvezetői jóváhagyó:	Ivanics Lajos		
	ügyvezető		

Jóváhagyási információk:	<u>A dokumentum kiadásának vagy módosításának elrendelése:</u>
Közvetlenül érinti az üzleti döntés folyamatait, vagy az üzleti eredményeket:	<u>IGEN / NEM</u>
Közvetlenül érinti a társaság ügyfeleit:	<u>IGEN / NEM</u>
Közvetlenül érinti a társaság munkatársait:	<u>IGEN / NEM</u>

IVANICS CSOPORT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
AZONOSÍTÓ ADATOK

A vállalkozás megnevezése:	Ivanics Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	IVANICS Autópark-kezelő Kft.	IVANICS Motor Kft.
Cégjegyzékszám:	01-09-160949	07-09-019711	01-09-979620
Székhelye:	1221 Budapest, Kártya u. 1-3.	8097 Nadap, Haladás út 56.	1116 Budapest, Mészáros utca 2-4.
Telephelyei:	1116 Budapest, Mészáros utca 2-4. 1221 Budapest, Mészáros u. 3. 1221 Budapest, Hajó utca 3. 1116 Budapest, Patvar utca 6. (műszaki vizsg. tanúsítása)		1221 Budapest, Hajó utca 3. 1221 Budapest, Mészáros utca 3.
Fióktelepe:	8000 Székesfehérvár, Palánkai út 7.	8000 Székesfehérvár, Palánkai út 7. 1221 Budapest, Kártya u. 1-3. 1116 Budapest, Mészáros utca 2-4. 1221 Budapest, Mészáros u. 3. 1221 Budapest, Hajó utca 3.	8000 Székesfehérvár, Palánkai út 7.
Elérhetőségek:	⇨ telefon: 06 1 7766500 ⇨ e-mail: info@ivanics.hu ⇨ web: www.ivanics.hu		
Ügyvezető:	Ivanics Lajos		

A SZABÁLYZAT CÉLJA

A jelen Panaszkezelési szabályzat az IVANICS CSOPORT szolgáltatásaival, működésével kapcsolatos panaszok átlátható és hatékony kezelése illetve a vonatkozó fogyasztóvédelmi, adatvédelmi és más jogszabályok maradéktalan betartása érdekében jött létre.

Amennyiben a jelen szabályzatban foglaltakkal kapcsolatos kérdés vagy kifogás merül fel, azt személyesen az IVANICS CSOPORT titkárságán, emailben a balatonim@ivanics.hu címen, vagy a budapesti 7766 531-es titkársági telefonszámon fogadjuk.

Az IVANICS CSOPORT biztosítja, hogy a Fogyasztó a társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

A társaság a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitva tartási idejében, ill. a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 17 óráig, illetve elektronikus eléréssel az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

A Vállalkozás számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal, termékekkel. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie. Ezért Vállalkozó a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a beérkező panaszt - mely fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat - alaposan, teljes körűen, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, feltárja a panasz okát, ezt követően Fogyasztó számára teljeskörű választ adjon és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja, megfelelően és megnyugtatóan rendezze.

A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSA

A szabályzat alkalmazása a szervezet valamennyi dolgozója és tisztségviselője részére kötelező.

1. MINŐSÉGI KIFOGÁSOK KEZELÉSE

1.1. Minőségi kifogás minden olyan reklamáció, ami konkrét termékre vonatkozik, valamilyen termékhibával kapcsolatos és a szavatosság, illetve törvényi vagy gyártói jótállás hatálya alá tartozik. Jegyzőkönyv felvétele minden esetben kötelező. A minőségi kifogás felvételére szolgáló jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési szabályzat 2. számú mellékletében található.

1.2. Törvényi vagy gyártói jótállás, szavatosság érvényesítésére a tulajdonos/üzembentartó vagy ezen személyek érvényes meghatalmazottja jogosult. A Vállalkozás a minőségi kifogásokat

minden esetben kivizsgálja a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről meghatározottak szerint. A Vállalkozás a Fogyasztó kifogását lehetőleg azonnal, de legkésőbb 5 munkanapon belül megvizsgálja, és ha az megalapozott, a vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően rendezi. A Vállalkozás a vizsgálat eredményéről jegyzőkönyvet vesz fel és szóban és/vagy írásban tájékoztatást nyújt. A Vállalkozás a javító-karbantartó szolgáltatásokért a 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendeletben foglaltak szerint és a gyártó mindenkori aktuális vállalása alapján nyújt jótállást. A rendeletek a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezik.

- 1.3. A Vállalkozás teljesíti a jogszerű igényt, ha bizonyítható, hogy a hiba a Vállalkozás, vagy a gyártó gyártási, szolgáltatási, ellenőrzési, dokumentálási vagy bizonylatolási rendszerének nem megfelelő működéséből ered. A Vállalkozás elutasítja a reklamációt, ha bizonyítható, hogy a hiba oka a gépjármű nem rendeltetésszerű használata, nem rendeltetésszerű karbantartása közben vagy a normál elhasználódás során keletkezett, vagy nincs okozati összefüggésben a Vállalkozás által elvégzett munkálatokkal. A szerződés/egyoldalú vállalás alapján nyújtott vállalkozói/gyártói garancia igénybevételének feltétele az időszakos átvizsgálások határidőben történő igénybevétele. Ezek hiánya a szerződés/egyoldalú vállalás alapján nyújtott vállalkozói/gyártói garancia automatikus elutasítását eredményezi.
- 1.4. A javítási szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a Vállalkozás a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy nem a megrendelésnek és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően végezte el, de a munka ellenértékét a számlában felszámította és azt a Fogyasztó maradéktalanul megfizette. Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a Vállalkozás a jármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvételkor nem volt megállapítható, és a Fogyasztó az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását a Vállalkozásnál nem rendeli meg.

2. VEVŐI PANASZOK KEZELÉSE

- 2.1. Vevői panasz minden olyan egyéb kifogás, ami nem termékhibával kapcsolatos. Jegyzőkönyv felvétele minden esetben kötelező. A panasz felvételére szolgáló jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési szabályzat 3. számú mellékletében található.
- 2.2. Az elvégzett munkával, a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszok bejelentésére a Vállalkozás szalonjaiban és szervizeiben elhelyezett Vásárlók könyve használatos. Az írásbeli panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben írásban megválaszolja és intézkedik annak közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás írásbeli indokolással közli.

3. EGYÉB

3.1. A Fogyasztó köteles a megrendelés, panaszbejelentés, kárbejelentés, illetve a Vállalkozással történő más kommunikáció során az obszcén, trágár, mások emberi méltóságát sértő, jogellenes hátránnyal fenyegetőző kifejezések ill. megnyilvánulások használatát mellőzni. Amennyiben a Fogyasztó nem így jár el vagy magatartása egyéb okból megbotránkozást keltő, úgy a Vállalkozás jogosult a kommunikációt a Fogyasztóval megszakítani, a szolgáltatást megtagadni és a munkaterületről/üzlethelyiségből kiutasítani.

3.2. Az Ivanics Kft. a személyes adatok kezelésével kapcsolatosan panaszkezelés során a <https://www.ivanics.hu/adatvedelem> linken elérhető Ügyfél Adatvédelmi Szabályzat értelmében jár el, ahol részletesen bemutatásra kerülnek az egyes adatkezelési tevékenységeink, az adatkezelési célok és az érintettek jogai.

3.3. A Vállalkozás a panaszkezelési szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti.

3.4. A Vállalkozásnál a fogyasztóvédelmi referens munkakört ellátó személyek:

Kunosné Dr. Balatoni Magdolna

Közigazgatási terület: Budapest

Kocsis Máté Márk

Közigazgatási terület: Fejér Vármegye

Budapest, 2024. október 7.

Ivanics Lajos

ügyvezető igazgató

1. sz. melléklet

1. sz. melléklet

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73. § s) és w) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 12. § a) pontjában meghatározott feladatkörében eljáró közigazgatási és igazságügyi miniszterrel egyetértésben a következőket rendelem el:

1. § (1) E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt (a továbbiakban: jótállási igény) érvényesít.

(2) E rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti termékszavatossági igény vagy a szerződés teljesítéséért vállalt jótálláson alapuló igény érvényesítése esetén a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

2. § Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

3. § (1) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára.

(2) A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) * A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

(7) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

5. § * A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

6. § (1) Kijavításra vagy - a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben - a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

(3) * Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.

7. § (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja bejelenteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

(1a) * A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.

(1b) * A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:

a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;

b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;

c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

(2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.

(3) A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a 6. § (1) bekezdésében foglaltak megfelelő alkalmazásával köteles eljárni.

8. § (1) * A 4-7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

9. § Ez a rendelet a kihirdetését követő tizenötödik napon lép hatályba.

10. § E rendelet rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

11. § * E rendeletnek a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet módosításáról szóló 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelettel (a továbbiakban: Módr.) módosított 4. § (3) bekezdését, 5. §-át, 6. § (3) bekezdését, 7. § (1a) és (1b) bekezdését

és 8. § (1) bekezdését és 1. mellékletét a Módr. hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

1. melléklet a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelethez *

A

B

1. Szakvélemény
2. Megrendelő neve és címe:
3. Üzlet neve és címe:
4. Vizsgálat tárgya:
5. Vizsgálati díj összege:
6. Vizsgálati díj fizetésére kötelezett:
7. Termék beérkezésének időpontja:
8. Vásárlás időpontja:
9. Minőségi kifogás bejelentésének időpontja:
10. Fogyasztó kifogása:
11. Vizsgálati módszerek:
12. Vizsgálat megállapításai indokolással ellátva:
13. Tájékoztatás:
14. Egyebek:

2. sz. melléklet

249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248. §-ában foglaltakra figyelemmel a Kormány a következőket rendeli el:

1. § (1) Ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a Mellékletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás), és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszszer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli. A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog (a továbbiakban: dolog) tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(2) E rendelet hatálya nem terjed ki arra a szolgáltatásra, amelyet a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatossági vagy jótállási igény alapján teljesítettek.

(3) Az e rendeletben előírt jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben.

(4) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

2. § (1) A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést a vállalkozás végzi - az üzembe helyezés napjával kezdődik.

3. § (1) A vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét és címét;

b) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat;

c) a szolgáltatás díját;

d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; továbbá

e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

(3) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5) A jótállásból eredő jogok - a (6) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetők. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(6) A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

a)* a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,

c)* az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját,

d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,

e) a hiba bejelentésének időpontját,

f) a hiba leírását,

g)* a (4) bekezdés szerinti eset kivételével a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá

h)* az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(2)* Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3)* A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(4)* Ha a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(5)* A vállalkozás a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a (4) bekezdésben meghatározott esetben az ott megjelölt időtartamon belül tájékoztatni.

(6)* A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

5. §* (1) A vállalkozás a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(2) Amennyiben a hibás teljesítés folytán a kijavítandó dolog elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, erről - a melléklet 4. pontjában felsorolt járművek, továbbá a 10 kg-nál kisebb tömegű és tömegközlekedési járművön szállítható dolgok kivételével - a vállalkozás köteles gondoskodni. Amennyiben az el-, illetve visszaszállítást a vállalkozás elmulasztja, azt a vállalkozás költségére a fogyasztó is elvégezheti vagy elvégeztetheti.

5/A. §* (1) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek vagy - helyben történő kijavítás esetén - a kijavítás megkezdésének az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának vagy - helyben történő kijavítás esetén - a kijavítás befejezésének időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

(2) A szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie az újbóli teljesítés tényét és időpontját.

5/B. §* (1) A 3. § (1)-(4) bekezdésében és a 4-5/A. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

6. § (1) Ez a rendelet 2004. szeptember 1-jén lép hatálya, rendelkezéseit a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

(2)^{*}

Melléklet a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelethez

1. Lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.
- 4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.**
5. Audiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása.
7. Telefon- és telefax-berendezések javítása.
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

3. sz. melléklet

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 248. §-ában foglaltakra figyelemmel a Kormány a következő rendeletet alkotja:

1. § * (1) E rendelet szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (a továbbiakban: fogyasztási cikk) vonatkozó jótállási kötelezettségre kell alkalmazni.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy üzemben tartása más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikke az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

(5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

2. § (1) * A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

(2) * A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

(3) * Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezeti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

(4) * A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

3. § (1) * A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt vagy - távollévők között kötött szerződés esetén - legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(3) * A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét, címét,

b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint - ha van - gyártási számát,

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) * az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,

g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását az (5) bekezdés alapján elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint

h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.

(4) * A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5) * A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet távollévők között kötött szerződés esetén elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A fogyasztó részére elektronikusan átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel az e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles.

(6) * Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

4. § (1) * A jótállásból eredő jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

5. § (1) * A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

(2) A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

(3) * Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

(4) * Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

(5) * Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az

általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(6) * Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(7) * Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(8) * Az (5)-(7) bekezdés előírásai az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

6. § (1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

(2) * Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

7. § * Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

7/A. § * E rendelet alkalmazásában gyártó: a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 4. § 8. pontjában meghatározott gyártó.

7/B. § * (1) * A 3-7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

8. § (1) Ez a rendelet a kihirdetését követő 60. napon lép hatályba; rendelkezéseit a hatálybalépését követően kötött fogyasztói szerződésekre kell alkalmazni.

(2) *

10/2024. (VI. 28.) IM rendelet

a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (5) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 119. § 1. és 6. pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva - a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 103. § (1) bekezdés 18. pontjában meghatározott feladatkörében eljáró nemzetgazdasági miniszterrel egyetértésben -, a 3. § tekintetében az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 109. § (5) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 1. melléklet 10. pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva - a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 148. § (1) bekezdés 2. pontjában meghatározott feladatkörében eljáró pénzügyminiszterrel egyetértésben - a következőket rendelem el:

1. § Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet szerinti jótállási kötelezettség az 1. melléklet szerinti, új tartós fogyasztási cikkekre terjed ki, ha azok eladási ára eléri a 10 000 forintot.

2. § (1) Ez a rendelet - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a kihirdetését követő napon lép hatályba.

(2) Az 1. § és az 1. melléklet 2024. július 1-jén lép hatályba.

3. §

Dr. Tuzson Bence s. k.,
igazságügyi miniszter

1. melléklet a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelethez

A kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkek köre

1. háztartási készülék, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, tüzelő-, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;

2. villamos energiával működtetett konyhai kisgép, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávédaráló, tejhabosító, vízforraló, konyhai robotgép, turmixgép, elektromos húsdaráló, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, forrólevegős sütő, elektromos főzőedény, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, gyümölcsaszaló;

3. gázkészülék, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázzsámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;

4. motoros kerti gép és nem motoros kertészeti eszköz, így különösen kapálógép, gyepszellőztető, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró, kerti traktor;

5. motoros kézi szerszám, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokkőszűrő, körfűrész, gyalu;

6. közlekedési eszköz, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, roller, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;

7. motoros vízi jármű;

8. jogszabályban foglaltak szerint nyílt kategóriába sorolt pilóta nélküli légi jármű;

9. nyílászáró, így különösen ablak, bel- és kültéri ajtó, garázsajtó;

10. árnyékolástechnikai eszköz, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;

11. kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;

12. garázkapu- és egyéb kapumeghajtás, vezérlés;
13. biztonsági riasztó- és jelzőberendezés;
14. elektronikus hírközlő végberendezés, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkcióú készülék;
15. híradástechnikai készülék, így különösen üzenetreggítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
16. információtechnikai készülék, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, e-könyv olvasó, pendrive, memóriakártya, számítógép, zsebszámológép;
17. irodatechnikai berendezés, így különösen fénymásoló, nyomtató, szkennel, iratmegsemmisítő, laminálógép;
18. írásvetítő és filmtechnikai berendezés, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
19. világítástechnikai termék, így különösen lámpatest, fényforrás;
20. villamos energiával működtetett szépségápolási eszköz, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőnyvíró gép, epilátor, villanyborotva;
21. mérőműszer, generátor, tápegység, akkumulátor-töltő;
22. lőfegyver;
23. sporteszköz, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszköz;
24. bel- és kültéri bútor, fekvőmatrac;
25. a 24. pontba nem tartozó fürdőszobai berendezési tárgy, kültéri kád, valamint bel- és kültéri medence, így különösen szappanadagoló, csaptelep, zuhanyfej, zuhanykészlet, vécé, bidé, piszoár, öblítőtartály, mosdókagyló, zuhanytálca, zuhanyfal, zuhanyajtó, zuhanykabin, fürdőkád, bel- és kültéri masszázsmedence;
26. napkollektor, napelemrendszer;
27. villamos energiával működtetett játék, így különösen játék hoverboard, játék elektromos roller, pilóta nélküli játék légitjármű;
28. gyermekmegfigyelő berendezés, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
29. bel- és kültéri gyermekjáték, különösen hinta, csúszda;
30. gyermekgondozási cikk, így különösen pelenkázó- vagy mosdató-állvány, babakocsi, magas és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
31. egészségmegőrző és gyógyászati termék és eszköz, így különösen elektromos masszírozó, elektromos fogkefe, mágneses termék, fényterápiás eszköz, inhalátor, lázmérő;
32. gyógyászati segédeszköz;
33. látásjavító eszköz, így különösen szemüveg, valamint napszemüveg;
34. optikai eszköz, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
35. hangszer;
36. óra és ékszer;
37. kedvtelésből tartott állatok villamos energiával működtetett felszerelése, így különösen etető, itató, szőnyvírógép, nyakörv, ajtó, nyomkövető, alomtálca;
- 38. kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikk tartozéka, alkotórésze.**

4. sz. melléklet

373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól

5. § (1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie az e rendeletben foglalt követelményeknek.

(2) Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;

b) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;

c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást -; és

d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

(3) Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön - a (2) bekezdés szerinti követelmények teljesülése mellett - a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;

b) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;

c) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és

d) meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

11. § (1) Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy **az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt,** kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó áruira is alkalmazandó.

2. sz. melléklet

Vállalkozás neve:	Ivanics Kft./IVANICS Autópark-kezelő Kft./IVANICS Motor Kft.
Jegyzőkönyv felvételének helye:	Jegyzőkönyv száma:

JEGYZŐKÖNYV FOGYASZTÓ MINŐSÉGI KIFOGÁSÁRÓL

Jelen jegyzőkönyv a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján készült. Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló számlát a fogyasztó bemutatja.

Fogyasztó neve:	
Fogyasztó címe:	
Fogyasztó telefonszáma/e-mail:	
Termék gyártmánya, típusa:	
Forgalmi rendszám:	
Kilométeróra állása:	
Jótállási jegy bemutatásra került:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Eladási ár 250.000,-ft feletti, jótállás 3 év:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Vásárlás/üzembe helyezés időpontja:	
Jótállási jegyen feltüntetett tulajdonos és a forgalmiba bejegyzett tulajdonos megegyezik:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hibabejelentés időpontja:	
Hiba pontos leírása:	
Fogyasztó igénye:	<input type="checkbox"/> kijavítás <input type="checkbox"/> kicserélés <input type="checkbox"/> árleszállítás <input type="checkbox"/> elállás
Rendezés módja (ha eltér az igénytől, indokolás):	
Amennyiben a kifogás elutasításra kerül, ennek indokolása:	<input type="checkbox"/> Fogyasztó által jelzett hiba nem látható. <input type="checkbox"/> Jelzett hiba a vásárláskor már ismert volt a fogyasztó előtt. <input type="checkbox"/> Jelzett hiba a fogyasztónak való átadás után keletkezett. <input type="checkbox"/> Termék jelzett hibája nem rendeltetésszerű használat következménye. <input type="checkbox"/> Termék jelzett hibája rendeltetésszerű használat mellett bekövetkezett kopás következménye, mely nem vezethető vissza gyártási hibára. <input type="checkbox"/> Egyéb:.....
<i>Ha a járművet (kijavításra vagy az érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás:</i>	
Vállalkozás általi átvétel időpontja:	
Jármű várható visszaadásának ideje:	

Amennyiben úgy érzi, hogy társaságunk fogyasztóvédelmi jogszabálysértést követett el a panasz kezelése kapcsán, a lakóhely szerinti kormányhivatalhoz fordulhat beadvánnyal, melynek elérhetőségei az alábbi honlapon megtalálhatóak:

https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a regionális békéltető testületek eljárását is kezdeményezheti.

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em.

310.

E-mail cím: www.bekeltet.bkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

E-mail cím: www.bekeltetesfej.hu

További Békéltető Testületek

elérhetőségei:

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

Jelen jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

ADATKEZELÉSI HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT

Alulírott Fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje és egyben igazolom, hogy a jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem:

Kelt: Budapest/Székesfehérvár, év. hó, napján

..... Fogyasztó Vállalkozás
--------------------	----------------------

3. sz. melléklet

Vállalkozás neve:	Ivanics Kft./IVANICS Autópark-kezelő Kft./IVANICS Motor Kft.
Jegyzőkönyv felvételének helye:	Jegyzőkönyv száma:

JEGYZŐKÖNYV PANASZ FELVÉTELÉHEZ

Jelen jegyzőkönyv a fogyasztó általános panaszáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján készült.

Fogyasztó neve:	
Fogyasztó címe:	
Fogyasztó telefonszáma/e-mail:	
A panasz előterjesztésének helye:	
A panasz előterjesztésének ideje:	
A panasz előterjesztésének módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása:	
A fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok:	
A panaszra adott válasz:	
Az elutasítás indoklása:	

Amennyiben úgy érzi, hogy társaságunk fogyasztóvédelmi jogszabálysértést követett el a panasz kezelése kapcsán, a lakóhely szerinti kormányhivatalhoz fordulhat beadvánnyal, melynek elérhetőségei az alábbi honlapon megtalálhatóak:

https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a regionális békéltető testületek eljárását is kezdeményezheti.

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em.
310.

E-mail cím: www.bekeltet.bkik.hu
bekelteto.testulet@bkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
E-mail cím: www.bekeltetesfejer.hu

További Békéltető Testületek

elérhetőségei:

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

Jelen jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A vállalkozás a jegyzőkönyvet köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

ADATKEZELÉSI HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT

Alulírott Fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje és egyben igazolom, hogy a jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem:

Kelt: Budapest/Székesfehérvár, év. hó, napján

..... Fogyasztó Vállalkozás
--------------------	----------------------

4. sz. melléklet
JOGORVOSLATI TÁJÉKOZTATÁS

A régiós békéltető testületek illetékességi területe 2024. január 1-től:

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET NEVE	BÉKÉLTETŐ TESTÜLET SZÉKHELYE	ILLETÉKESSÉGI TERÜLET	ONLINE ELÉRHETŐSÉGEK
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye Somogy vármegye Tolna vármegye	www.baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye Heves Nógrád	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest	www.bekeltet.bkik.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye Bács-Kiskun vármegye Csongrád-Csanád vármegye	www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye Komárom-Esztergom vármegye Veszprém vármegye	www.bekeltetesfejer.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye Vas vármegye Zala vármegye	www.bekeltetesgyor.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Hajdú-Bihar vármegye Jász-Nagykun-Szolnok vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye	www.hmbekeltetes.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye	www.pestmegyeibekelteto.hu

A fogyasztóvédelmi panasz benyújtható bármely kormányablakban és kerületi hivatalban személyesen, postai úton vagy e-mailben. A fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetőségei a https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag honlapon megtalálhatóak. Panaszos jogosult továbbá a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint, melynek kapcsán a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatban a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.